

**Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça.  
Excelentíssimo Senhor Corregedor-Geral.  
Excelentíssimos Senhores Procuradores de Justiça, membros do Egrégio  
Colégio de Procuradores.**



## **QUARTO RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA.**

Cumprindo o quanto dispõe o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº. 24/06 e o art. 2º, IV, do Regimento Interno (Resolução nº. 10/2007), encaminhamos-lhes o quarto relatório trimestral das atividades da Ouvidoria do Ministério Público.

Em 18 de dezembro de 2007 a Ouvidoria completou o seu primeiro aniversário. Ao final desse período, metade de nossa gestão, instituímos um órgão que funciona plenamente, atendendo às demandas dos cidadãos que buscam o auxílio do Ministério Público.

Dotamos a Ouvidoria de um sistema informatizado, que registra as demandas com segurança e praticidade, além de contar com um Regimento Interno (Resolução nº. 10/2007, aprovada pelo Colégio de Procuradores), disciplinando as atividades e atribuições.

Estabelecemos um regime de prestação contínua de serviço, evitando solução de continuidade, que se inicia às 07 horas da manhã e encerra-se às 19 horas.

No recesso de final de ano a Ouvidoria não suspendeu as suas atividades, funcionando normalmente. Durante esse período foram expedidos 40 ofícios (nº. 809/07 ao 826/07 e nº 01/08 ao 22/08) e registradas 44 Manifestações.

No *site* da Ouvidoria foram disponibilizados a Lei Complementar que a criou, o Regimento Interno (Resolução nº. 10/07), todos os Relatórios Trimestrais, gráficos estatísticos das Manifestações, meios de acesso, além de outras informações úteis,

de interesse do cidadão.

Analisando os gráficos estatísticos a seguir colacionados, têm-se o seguinte.

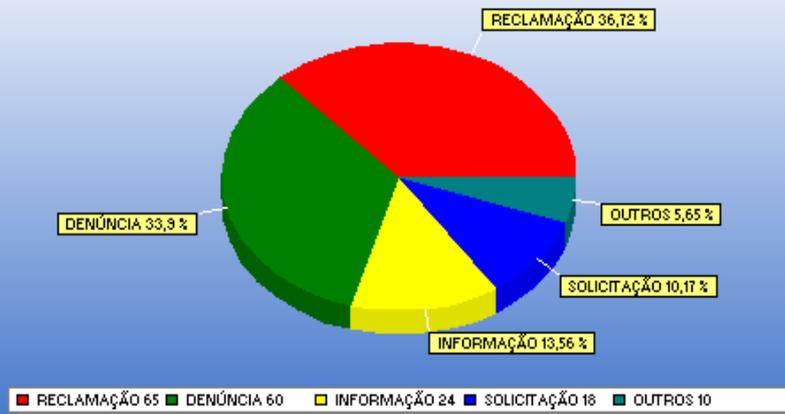
Os meios informatizados (acesso ao *site* e utilização de correio eletrônico) perfizeram 49,72% das Manifestações realizadas neste trimestre, enquanto que o uso do telefone (0800 – chamadas gratuitas para o cidadão) representam 31,07% dos atendimentos. Considerando que o acesso, pelo cidadão, via *internet*, não importa em quaisquer ônus para a Instituição, e que as ligações atendidas via 0800 são custeadas pelo Ministério Público, resta claro que, com a política de privilegiar o meio informatizado, a Ouvidoria contribui para a redução das despesas, em observância ao princípio da economicidade.

Ademais, a cada trimestre o uso do telefone tem diminuído, não obstante o vertiginoso aumento do atendimento. No penúltimo trimestre o uso do telefone representou 38,52%, enquanto que, no trimestre antepenúltimo, representava 59,57% da demanda total. No trimestre aqui relatado, o uso do telefone fez 31,07% dos atendimentos. Conclui-se, portanto, que à medida que decresce a utilização do telefone, o uso da *internet*, gradativamente, tem aumentado, o que implica em economia, celeridade e eficiência para a Ouvidoria.

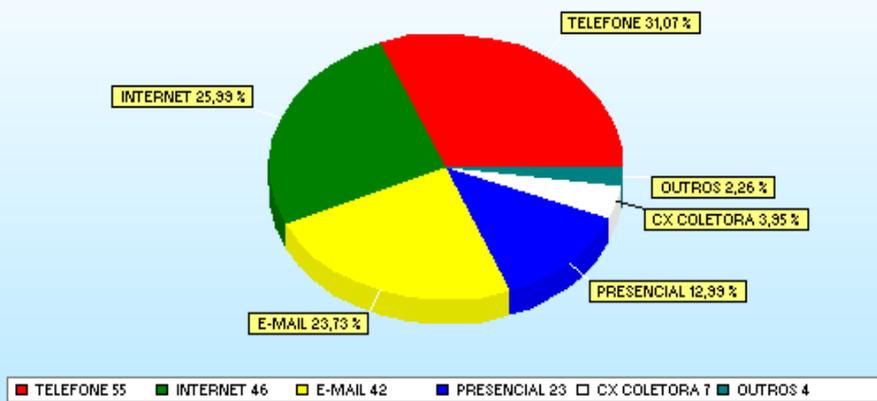
A lista a seguir discrimina as manifestações por tipo, assunto abordado, procedência e meio de contato.

#### **QUARTO TRIMESTRE** (19/09/2007 a 18/12/2007)

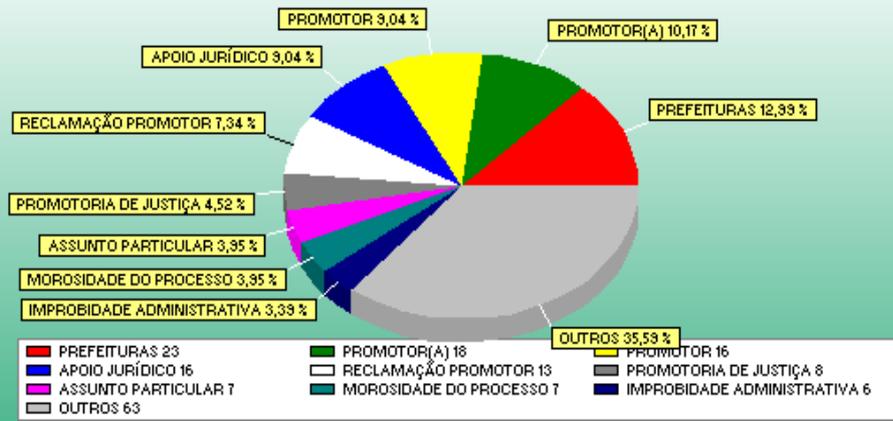
### TIPOLOGIA



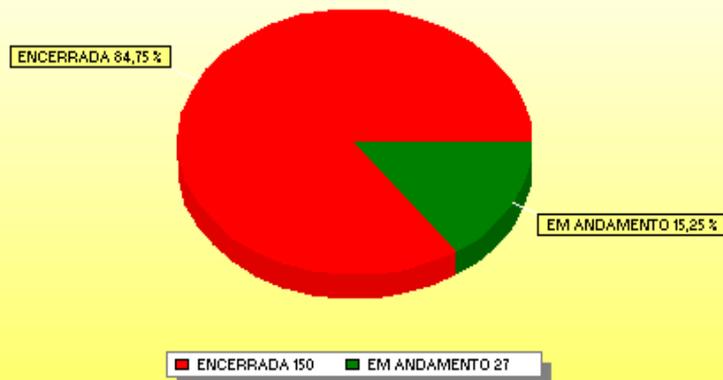
### MÍDIA DE ENTRADA



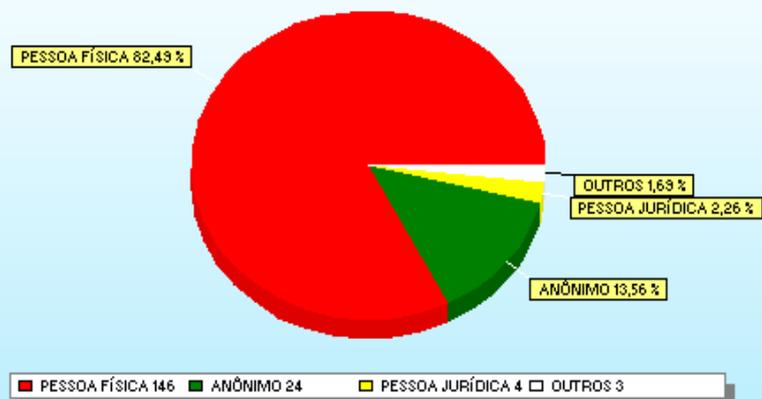
### ASSUNTOS ABORDADOS



### SITUAÇÃO



### PERSONAGEM



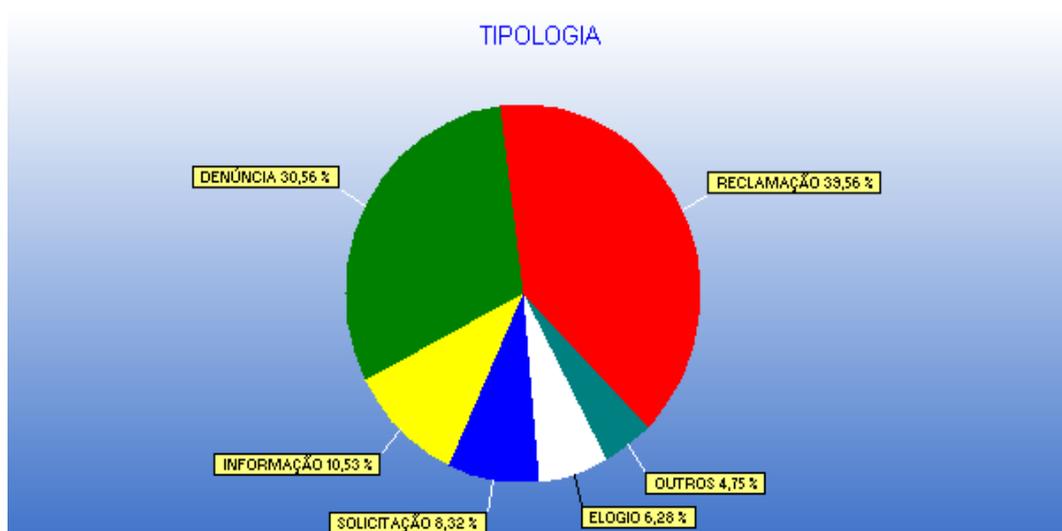
<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
RECLAMAÇÃO	65	36,93	51	78,46
DENÚNCIA	60	34,09	55	91,67
INFORMAÇÃO	23	13,07	22	95,65
SOLICITAÇÃO	18	10,23	12	66,67
ELOGIO	8	4,55	7	87,50
CRÍTICA	1	0,57	1	100,00
SUGESTÃO	1	0,57	1	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>		<b>149</b>	<b>84,66</b>

<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	146	82,95
ANÔNIMO	23	13,07
PESSOA JURÍDICA	4	2,27
AGENTE POLÍTICO	3	1,70
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	

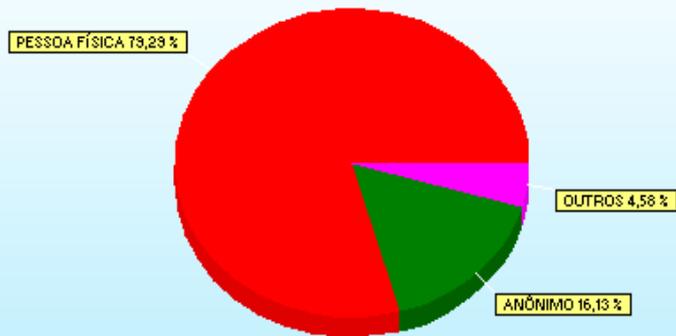
<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	116	65,91
FEMININO	55	31,25
NÃO IDENTIFICADO	5	2,84
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	

<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	55	31,25
INTERNET	45	25,57
E-MAIL	42	23,86
PRESENCIAL	23	13,07
CX COLETORA	7	3,98
CARTA	2	1,14
FAX	2	1,14
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	

**REGISTRO GERAL DESDE O INÍCIO DAS ATIVIDADES**  
**18/12/2006 a 18/12/2007**



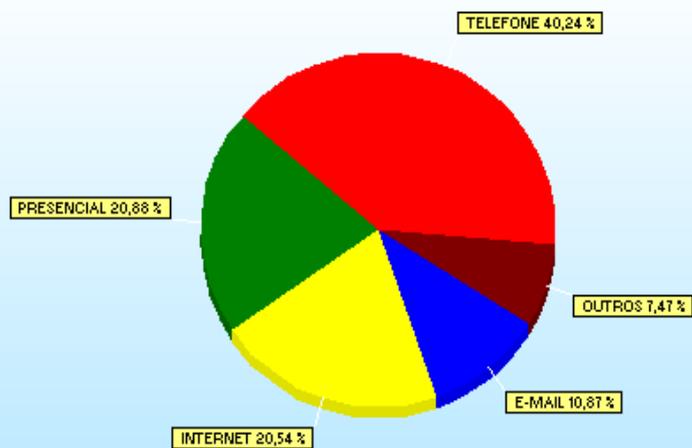
### PERSONAGEM



### SITUAÇÃO



### MÍDIA DE ENTRADA



<b>Tipologia</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Concluídas</b>	<b>%</b>
RECLAMAÇÃO	233	39,76	210	90,13
DENÚNCIA	179	30,55	172	96,09
INFORMAÇÃO	60	10,24	58	96,67
SOLICITAÇÃO	49	8,36	40	81,63
ELOGIO	37	6,31	36	97,30
SUGESTÃO	21	3,58	21	100,00
CRÍTICA	7	1,19	7	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>		<b>544</b>	<b>92,83</b>

<b>Procedência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
PESSOA FÍSICA	465	80,73
ANÔNIMO	94	16,32
PESSOA JURÍDICA	11	1,91
AGENTE POLÍTICO	5	0,87
SERVIDOR PÚBLICO	1	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>	

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MASCULINO	337	58,51
FEMININO	222	38,54
NÃO IDENTIFICADO	17	2,95
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>	

<b>Meio de contato</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	236	40,27
PRESENCIAL	122	20,82
INTERNET	120	20,48
E-MAIL	64	10,92
CARTA	18	3,07
CX COLETORA	18	3,07
FAX	6	1,02
CARTA CIDADÃO	1	0,17
TEL/CX MENSAGEM	1	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	

Neste trimestre relatado, foram registradas 176 Manifestações, o que, em confronto com as 135 Manifestações recebidas no trimestre antecedente, corroboram o já afirmado e contínuo crescimento da demanda de atendimento a cada trimestre.

Das 176 manifestações registradas, 149 foram concluídas no mesmo período, o que representa 84,66% do total, revelando o aumento da eficiência e celeridade no trâmite das Manifestações, cujo grau de resolubilidade superou o do período antecedente.

Certos do atendimento ao quanto exige o art. 2º, IV, da Lei Complementar Estadual nº 24/06 e o art. 2º, IV do Regimento Interno (Resolução nº. 10/2007), trazemos ao conhecimento do Procurador-Geral de Justiça, do Corregedor-Geral de Justiça e do Órgão máximo da instituição, o Egrégio Colégio de Procuradores de Justiça, os trabalhos desempenhados na Ouvidoria do Ministério Público, as Manifestações recebidas e as medidas adotadas, conferindo à atuação da Ouvidoria a transparência que se exige.

Salvador, 15 de janeiro de 2008.

**JOSÉ GOMES BRITO**  
PROCURADOR DE JUSTIÇA  
OUVIDOR